



Consejo Superior de la Judicatura
Consejo Seccional de la Judicatura de Risaralda
Centro de Servicios Administrativos
Sistema Penal Acusatorio Pereira Risaralda

PROCEDIMIENTO

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: P-CSA_SPA_ASIU-00

- Procedimiento ASIU

PROCESO AL QUE PERTENECE: GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN, SERVICIO E INFORMACIÓN AL USUARIO ASIU

Objetivo del proceso al que pertenece:

Tramitar oportunamente y de forma clara, concreta y completa, las solicitudes de los usuarios que acceden al Centro de Servicios Administrativos Sistema Penal Acusatorio de Pereira, a través de los mecanismos y procedimientos establecidos para tal fin, buscando la satisfacción de los mismos de acuerdo con sus requerimientos.

2. UBICACIÓN Y COBERTURA: Centro de Servicios Administrativos Sistema Penal Acusatorio Pereira Risaralda

NIVEL	
Estratégico	
Misional	X
Apoyo	
Evaluación	

COBERTURA	
Central	
Nacional	
Seccional	X
Evaluación	

3. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Definir el instructivo para la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que sean presentadas por los usuarios y partes interesadas, despachos judiciales y/o dependencias administrativas al Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, a través de los mecanismos y procedimientos establecidos para tal fin, buscando la satisfacción de los mismos de acuerdo con sus requerimientos.

4. MARCO NORMATIVO

Ver listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad.

5. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento aplica a todos los procesos misionales del Centro de Servicios Administrativos del Centro de Servicios del Sistema Penal Acusatorio de Pereira, desde la recepción de la PQRSF hasta la comunicación y envío del oficio que contiene la respuesta a lo solicitado.

CÓDIGO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
P-CSA_SPA_ASIU	LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	CENDOJ Y SIGCMA	COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN	FECHA	FECHA	FECHA
00	12/07/2021	2021	2021

Actividad con la que se da inicio al procedimiento	Recibir las PQRSF.
Dependencia que da inicio al procedimiento	Usuarios internos y externos – Mesa de ingreso de información coorcsjspaper@cendoj.ramajudicial.gov.co / Grupo de ASIU
Actividad con la que finaliza el procedimiento	Comunicación de la respuesta al usuario solicitante del servicio a través de correo electrónico / físico
Dependencia que finaliza el procedimiento	Usuarios internos y externos / Grupo de ASIU
Dependencias en las que tiene alcance el procedimiento	Grupos del CSA del SPA

6. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

CARGO / NOMINAL / FUNCIONAL	DEPENDENCIA
Líder del Grupo ASIU	CSA del SPA

7. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

CARGO / NOMINAL / FUNCIONAL	DEPENDENCIA
Coordinador(a) CSA del SPA	CSA del SPA
Líder Grupo ASIU	CSA del SPA

8. PROVEEDORES E INSUMOS

PROVEEDORES	ENTRADA/INSUMOS
Usuarios Internos y Externos	Radicación de PQRSF

9. CONTROLES DEL PROCEDIMIENTO:

NOMBRE DEL CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
Aplicación de Metodologías y Procedimientos establecidos.	Control orientado a garantizar la unidad de criterio en la operación del sistema de gestión.
Seguimiento de gestión	Revisar que la solicitud generada sea atendida de manera oportuna.
Seguimiento a cumplimiento de tiempos de respuesta	Dependiendo del tipo de solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación) se controla que las mismas sean gestionadas dentro del término establecido por la ley.
Seguimiento a resultados	De conformidad con los objetivos previstos para determinados periodos de tiempo, se evalúa el grado de cumplimiento del objetivo

10. DEFINICIONES

- ✓ ASIU: Atención, servicio e información al usuario
- ✓ PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- ✓ Procedimiento: Forma específica y detallada de realizar una actividad.
- ✓ Petición: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. Se presenta de forma verbal/escrita/correo electrónico, deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los términos legalmente establecidos.

CÓDIGO P-CSA SPA ASIU	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	REVISÓ CENDOJ Y SIGCMA	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 00	FECHA 12/07/2021	FECHA 2021	FECHA 2021

- ✓ Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción, respecto a los funcionarios o empleados que prestan un servicio en el Centro de Servicio Administrativos del Sistema Penal Acusatorio Pereira, que requieren una respuesta. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los términos legalmente establecidos.
- ✓ Reclamo: Comunicación verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los términos legalmente establecidos.
- ✓ Sugerencia: Recomendación entregada por los usuarios y partes interesadas, despachos judiciales y/o dependencias administrativas, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada uno de los grupos del Centros de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio.
- ✓ Felicitación: Aquella expresión de satisfacción de un usuario del servicio, con relación a la prestación de un servicio

11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Ciclo PHVA):

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
P	Definir las actividades a realizar, en cumplimiento al objetivo propuesto para el procedimiento	Conforme a las disposiciones legales sobre la materia, realizar la planeación de las actividades que deben hacer parte del procedimiento y que se orientan al cumplimiento de los objetivo propuestos	Procedimiento elaborado, actualizado y/o modificado conforme a la planeación efectuada	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA
H	Recibir y las PQRS presentadas	Las PQRSF son recibidas de la siguiente forma: En la mesa de entrada del CSA SPA Pereira, se reciben las solicitudes dirigidas al Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio de Pereira (ventanilla presencial y correo institucional habilitado como mesa de entrada coorcsispaper@cendoj.ramajudicial.gov.co), inicia el trámite para atenderlas, según los criterios de operación para cada tipo de solicitudes, el trámite puede ser resuelto de inmediato o direccionado a los responsables correspondientes y al Grupo de Atención, Servicios e Información al Usuario - ASIU.	Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Líder Grupo ASIU Responsable e-mail institucional de mesa de entrada
H	Revisar y registrar los requisitos para el trámite de conformidad con la normatividad vigente de la PQRSF presentada	Verificar el contenido, clasificar y registrar en la base destinada para tal fin denominada “Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (año)” conforme las celdas y columnas identificadas en el archivo Excel. Si la petición hace referencia a competencias, actividades que no tengan relación con el quehacer institucional del CSA	Solicitudes clasificadas	Líder Grupo ASIU

CÓDIGO P-CSA SPA, ASIU	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	REVISÓ CENDOJ Y SIGCMA	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 00	FECHA 12/07/2021	FECHA 2021	FECHA 2021

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		del SPA, en cumplimiento a lo previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se remite a la autoridad competente, para los fines y trámites a que haya lugar, informando sobre esto al solicitante. En el evento de recibir información sobre asuntos de carácter disciplinario contra un servidor judicial adscrito al Centro de Servicios Administrativos del Sistema Penal Acusatorio, debe ser enviado a la Coordinación y se radica de acuerdo a la indicación referida anteriormente.		
H	Acusar recibo de la PQRSF	Según los criterios de operación para cada tipo de solicitud, el trámite puede ser resuelto de inmediato por la Mesa de Entrada, o re-direccionado al líder del grupo al que atañe, informando de esto al encargado del Grupo de Atención, Servicios e Información al Usuario - ASIU, para el trámite de registro en la base de “Registro y Control Peticiones Quejas Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones (año)” Generar un acuse de recibo para el usuario remitente a través del correo institucional, indicándole que se remitió al Grupo ASIU, para efectos de seguimiento y control.	Información recibido de solicitud	Responsable e-mail institucional de mesa de entrada Líder Grupo ASIU
H	Solicitar información o documentos adicionales.	Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la PQRSF no son suficientes para responder, o si el petionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se le requerirá por una sola vez y en la misma forma en que haya actuado, para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que la respuesta, desde el momento en que se alleguen nuevos documentos o informará que los términos comenzaran a correr de nuevo.	Información de solicitud registrada en archivo Excel, denominado Registro y Control Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones	Líder Grupo ASIU
H	Desistir de las PQRSF	Se entenderá que el petionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento en el plazo previsto, en consecuencia, se	Información de solicitud atendida	Líder Grupo ASIU
CÓDIGO P-CSA SPA ASIU VERSIÓN 00		ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL FECHA 12/07/2021	REVISÓ CENDOJ Y SIGCMA FECHA 2021	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA FECHA 2021

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		archivara, sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo.		
H	Resolver, atender y contestar la petición	Leer y evaluar el contenido de la petición, queja o reclamo presentada, remitir para revisión, aprobación y firma al Coordinador(a) del CSA, luego proceder a comunicar la respuesta al interesado dentro de los plazos establecidos por la Constitución y la ley, con base en la respuesta dada por el (los) líderes del (los) grupos vinculados.	Petición atendida	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA
H	Resolver, atender y contestar queja o reclamo	Las quejas y reclamos se atienden a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta. Cuando la queja se refiere a eventuales comportamientos susceptibles de constituirse en falta disciplinaria o conducta punible de los servidores judiciales, que deba investigarse de oficio, se remitirán a la Coordinación Administrativa. Todas las quejas, reclamos y sugerencias se tramitan y responden a través del medio que el CSA del SPA disponga para tal fin. La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituyen causal de mala conducta y darán lugar a las sanciones correspondiente.	Queja o Reclamo atendido	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA Servidores Judiciales del CSA del SPA
H	Resolver, atender y contestar sugerencias	Si se trata de una recomendación o sugerencia presentada por los usuarios, que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la el CSA del SPA, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública, se dará a conocer al	Sugerencia atendida	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA

CÓDIGO P-CSA SPA, ASIU	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	REVISÓ CENDOJ Y SIGCMA	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 00	FECHA 12/07/2021	FECHA 2021	FECHA 2021

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		responsable del procedimiento o líder del grupo correspondiente para que en un término no mayor de diez (10) días informe la viabilidad de su aplicación. Si de acuerdo con el informe anterior, la recomendación sugerida es aplicable, se traslada al superior competente para que considere la posibilidad de su aplicación. Si la decisión es no atender la sugerencia, esta se archiva y de ello se informa a usuario.		Servidores Judiciales del CSA del SPA
H	Atender Felicitaciones	Leer y evaluar el contenido de la felicitación presentada para determinar la pertinencia del CSA, remitir para revisión del Coordinador(a) del CSA, luego proceder a comunicar la felicitación al líder del proceso y al interesado dentro grupo o proceso vinculado.	Felicitación socializada	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU Líderes de Grupo CSA SPA
H	Remisión de las respuestas de PQRS	La respuesta será enviada por el medio que haya sido recibida la misma y/o en el evento que, se indique expresa manifestación de envío a una dirección electrónica o física diferente a la aportada, esta indicación irá suscrita por el Coordinador(a) del CSA o por el Líder de Grupo al que se remite la petición por ser de su competencia. Si el medio de recepción fue de manera física, se enviará a través del Grupo de Comunicaciones, por medio de la franquicia Servicios Postales Nacionales 4-72. En el evento de no ser posible dar respuesta al interesado dentro del plazo establecido, se informarán, los motivos del retraso y la fecha en que se le dará respuesta a su solicitud. En el evento que sea imposible obtener constancia de la recepción de la respuesta o notificar en debida forma al peticionario, la PQRS será archivada con anotación acerca de dicha eventualidad y se dará por entendido que la misma se ofreció de manera satisfactoria.	Respuesta PQRS enviada	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU Líder Grupo Comunicaciones
H	Remisión formato de encuesta de satisfacción de servicios de PQRSF	Se remite link y código QR de la encuesta de satisfacción, en la trazabilidad del email de comunicación del oficio de respuesta a la PQRSF, a la dirección de correo electrónico informada. En el evento de remitir	Encuesta de satisfacción de servicios de PQRSF	Líder Grupo ASIU
CÓDIGO P-CSA SPA ASIU		ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	REVISÓ CENDOJ Y SIGCMA	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 00		FECHA 12/07/2021	FECHA 2021	FECHA 2021

PHVA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
		la comunicación física, se hará la verificación telefónica, en los casos en que sea posible.		
V	Seguimiento al trámite de PQRSF	Mensualmente se realiza el seguimiento a las PQRSF atendidas, para lo cual se toman muestras representativas. De encontrar observaciones, se informa al Coordinador(a) del CSA del SPA.	Seguimiento a PQRSF atendidas	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU
V	Seguimiento a la ejecución de la encuesta de satisfacción en el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Trimestralmente se realiza la tabulación de la información aplicada en las encuestas, con el fin de conocer la percepción de los usuarios internos / externos frente al proceso y realizar las acciones de mejora a que haya lugar. El análisis estadístico se realizará sobre las encuestas recibidas calificadas.	Informe consolidación de resultados encuesta de satisfacción PQRSF atendidas	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU
V	Analizar el consolidado de las PQRSF	Anualmente se genera el reporte del estado actual de las PQRSF relacionadas con los diferentes procedimientos, con el fin de realizar un análisis que permita determinar los tipos, causas y efectos de las PQRSF. Los resultados se presentan como insumo del informe anual de las actividades del CSA del SPA	Informes de seguimiento de PQRSF atendidas	Coordinador (a) CSA SPA Líder Grupo ASIU
A	Tomar acciones correctivas o de mejora	De acuerdo con el análisis y revisión efectuada, en caso de observar que las PQRSF son repetitivas o generan gran impacto para la entidad, se debe aplicar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas según sea el caso.	Acciones correctivas o de mejora	Coordinador (a) CSA SPA Líderes de Grupo
A	Autoevaluación	Realizar la autoevaluación del procedimiento y tomar las acciones correctivas y/o preventivas que correspondan según sea el caso.	Acción pertinente en el Sistema.	Coordinador (a) CSA SPA
A	Informe de Acciones y planes	Informar de las acciones tomadas al Coordinador del CSA del SPA, quien realizará la respectiva consolidación	Informe	Coordinador (a) CSA SPA Enlace seccional

12. ANEXOS (Formatos, Guías, Instructivos, Planes)

Formato: F-CSA_SPA_Base_Datos_ASIU_00

13. CONTROL DE REGISTROS

Ver tabla de retención documental validada por el Comité Nacional del SIGCMA.

14. CONTROL DE CAMBIOS: Se ajusta de manera general el procedimiento. Se adiciona

CÓDIGO P-CSA_SPA_ASIU	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	REVISÓ CENDOJ Y SIGCMA	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 00	FECHA 12/07/2021	FECHA 2021	FECHA 2021

tratamiento de felicitaciones.

CÓDIGO P-CSA SPA ASIU	ELABORÓ LÍDER DEL PROCESO SECCIONAL	REVISÓ CENDOJ Y SIGCMA	APROBÓ COMITÉ NACIONAL DEL SIGCMA
VERSIÓN 00	FECHA 12/07/2021	FECHA 2021	FECHA 2021